

## **ABSTRAK**

### **KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA STASIUN TANJUNGPURWANA KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**FARRAH ANNISYA**

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya BUMN yang menyelenggarakan pelayanan kereta api. PT. KAI harus mampu bersaing sebagai satu-satunya penyedia jasa perkeretaapian dikarenakan semakin banyaknya pilihan jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi dengan cara terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam memberikan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan mendapat gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungpurwa Kota Bandar Lampung. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2014. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber penelitian yang digunakan adalah kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa kereta api dengan jumlah sampel 150 orang dengan teknik pengambilan sampel *purposive* dan *accidental*. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. KAI di Stasiun Tanjungpurwa termasuk dalam kategori pelayanan yang belum cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan perbandingan antara tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI belum mampu mencapai tingkat ekspektasi (harapan) masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Hal ini dilihat dari tingkat harapan penumpang akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI di Stasiun Tanjungpurwa termasuk dalam kategori penting dengan persentase sebesar 74%, sedangkan untuk tingkat pelayanannya sendiri termasuk dalam kategori baik yang hanya mencapai persentase sebesar 60,5%.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kereta Api.**

## **ABSTRACT**

### **QUALITY OF SERVICES PT. KERETA API INDONESIA TANJUNGPURUN STATION BANDAR LAMPUNG**

By

FARRAH ANNISYA

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) is the only state that conducting a train service. PT. KAI should be able to compete as the sole provider of railway services due to the growing number of choices of services provided to the community, especially in the field of transport by continuing to make improvements in providing services. This study aims to get an idea about the quality of services provided by PT. KAI in Tanjungpurun Station Bandar Lampung. The indicators used in this study using the indicators set out in the Regulation of the Minister of Transport of the Republic of Indonesia No. 47 Year 2014. This study is a descriptive study using a quantitative approach. Sources used in this study was a questionnaire. The population in this study are all users of railway services with a sample of 150 peoples with purposive and accidental sampling technique. The data analysis technique used to measure the level of quality of service by using descriptive analysis techniques.

Descriptive analysis showed that the quality of service at PT. KAI in Tanjungpurun stations included in the category of services that are not quite satisfactory. This is because a comparison between the level of service provided by the PT. KAI has not been able to achieve the level of expectation (hope) people to the services provided. Its seen from the passengers expectation level about the services provided by PT. KAI in Tanjungpurun Station is included in an important category with a percentage of 74%, while for the level of service itself included in the good category which only reached a percentage of 60.5%

**Keywords: Quality of Services, Railways**